

# MANAJEMEN BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN CITRA SMA

**Eferi**

SMK N 1 Lubuklinggau Jl. Jendral Ahmad Yani No.84 Lubuklinggau  
e-mail: eferi.yusni@yahoo.com

**Abstract:** The purpose of this study is to describe the management of public relations in order to improve the image of State High School. This research is qualitative descriptive study. The method used is observation, interviews, and documentation. Data were collected and analyzed through data reduction, data presentation, and conclusions. The results showed that the management of public relations senior high school Number 5 Lubuklinggau country is already running and in places as it should. Communication between the school and the community applied to the form of support for public relations activities in improving the image of the school.

**Keywords:** public relations and image management school

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan tentang manajemen hubungan masyarakat untuk meningkatkan citra dari SMA. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dikumpulkan dan dianalisis melalui reduksi, paparan data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen hubungan masyarakat di SMA Negeri 5 Lubuklinggau sudah berjalan. Komunikasi antara sekolah dan masyarakat diterapkan dalam bentuk dukungan untuk aktivitas hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah tersebut.

**Kata kunci:** manajemen hubungan masyarakat dan citra sekolah.

## PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat dalam menjalankan salah satu fungsi manajemennya adalah mengelola aspirasi atau pendapat tersebut diatas, apalagi bila berkenaan dengan citra suatu sekolah. Aspirasi yang datang dari masyarakat bisa berbagai macam, bisa saran, kritik, pujia seputar lembaga itu sendiri. Inilah mengapa hubungan masyarakat diperlukan oleh sekolah baik negeri atau swasta. Secara implisit menurut Effendy (2005:3) terdapat tiga fungsi praktek hubungan masyarakat yang berkenaan dengan opini publik, antara lain: a) Mengetahui secara pasti dan mengevaluasi pendapat umum yang berkaitan dengan organisasional. b) Menasehati para eksekutif mengenai cara-cara mengenai pendapat umum yang timbul. c) Menggunakan komunikasi untuk mempengaruhi pendapat umum (Effendy, 2005:134).

Pengelolaan opini publik oleh hubungan masyarakat dalam menjalankan peranan umumnya pada suatu sekolah sangat perlu diperhatikan. Apalagi jika opini yang muncul di mata publik terkait dengan tempat publik itu berada dan bersifat negative dan tidak menguntungkan sekolah itu sendiri. Opini publik

adalah sikap orang-orang mengenai sesuatu soal, di mana mereka merupakan anggota dari sebuah masyarakat yang sama. Artinya opini publik tersebut harus dikelola dengan baik oleh manajemen hubungan masyarakat. Jangan sampai suatu sekolah itu mendapatkan apresiasi jelek dari masyarakat.

Hubungan masyarakat adalah suatu proses dalam menangani perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan serta pengkoordinasian yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya. Dan untuk merealisasikan itu semua banyak hal yang harus dilakukan oleh hubungan masyarakat dalam suatu lembaga pendidikan (Nasution, 2006).

Hubungan masyarakat memiliki peran yang penting dalam lembaga pendidikan. Manajemen hubungan masyarakat memiliki tugas untuk menciptakan atau mempertahankan citra positif pada suatu lembaga pendidikan. Dalam menciptakan ataupun mempertahankan citra positif sekolah dapat dilakukan dengan menanamkan kepercayaan kepada para *stakeholders*, yaitu publik internal maupun eksternalnya.

Sebagai salah satu aspek penting dalam manajemen berbasis sekolah, partisipasi masyarakat dan orang tua peserta didik sangat diperlukan dalam pembuatan berbagai keputusan. Dengan demikian masyarakat dapat lebih memahami serta mengawasi dan membantu sekolah dalam pengelolaan termasuk kegiatan pembelajaran.

Akan tetapi pada kenyataan sekolah dewasa ini, partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan pelaksanaan program sekolah masih relatif rendah dan pada umumnya masih belum begitu menyadari bahwa tugas dan tanggung jawab pendidikan anak-anak adalah juga tugas dan tanggung jawab masyarakat di samping sekolah dan pemerintah. Seperti yang pernah dikemukakan oleh mantan menteri P dan K Mashuri, S.H sebagai berikut: "Sekolah itu hendaknya merupakan bagian integral dari masyarakat sekitarnya. Sesuai dengan azas pendidikan seumur hidup, sekolah itu hendaknya mempunyai dwi fungsi: mampu memberikan pendidikan formal dan juga pendidikan non formal, baik untuk para pemuda maupun untuk orang dewasa pria wanita".

Citra sekolah yang baik tentunya sangat diperlukan, karena citra sekolah itu sendiri tergantung kepada sudut pandang masyarakat. Masyarakat pada saat ini semakin kritis dalam melihat segala hal. Termasuk kegiatan di sekolah pun memperoleh perhatian yang besar dari masyarakat. Mulai dari pelaksanaan proses belajar mengajar hingga kegiatan yang lainnya. Yang paling dekat dengan masyarakat secara langsung adalah manajemen Hubungan Masyarakat sekolah, karena Hubungan Masyarakatlah selaku perpanjangan tangan sekolah dengan masyarakat.

Peran dan aktivitas serta media yang dilakukan manajemen hubungan masyarakat SMA Negeri 5 Lubuklinggau dalam membangun citra sekolah dapat dijadikan contoh bagi sekolah-sekolah lain agar dapat mempertahankan citra sekolah yang mampu bersaing dengan sekolah yang lain. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang "Manajemen bidang hubungan masyarakat dalam rangka meningkatkan citra sekolah di SMA Negeri 5 Lubuklinggau".

Adapun Rumusan masalah yang diambil adalah sebagai berikut "Bagaimana manajemen bidang hubungan masyarakat dalam rangka meningkatkan citra sekolah pada SMA Negeri 5 Kota Lubuklinggau"?

Sub masalahnya adalah: 1) bagaimana perencanaan (visi dan misi, program kerja dan sumber daya manusia) hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah?; 2) bagaimana pengorganisasian manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah?; 3) bagaimana pelaksanaan hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah?; 4) bagaimana monev manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah?; dan 5) bagaimana faktor pendukung dan penghambat hubungan masyarakat untuk meningkatkan citra diri sekolah?

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan manajemen hubungan masyarakat dalam rangka peningkatan citra sekolah pada SMA negeri 5 Lubuklinggau.

Tujuan Khusus penelitian ini adalah mendeskripsikan: 1) perencanaan (visi dan misi, program kerja dan sumber daya manusia) manajemen hubungan masyarakat untuk meningkatkan citra sekolah; 2) pengorganisasian manajemen hubungan masyarakat dalam rangka meningkatkan citra sekolah; 3) pelaksanaan manajemen hubungan masyarakat yang digunakan untuk mendukung meningkatkan citra sekolah; 4) monitoring dan evaluasi manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah; dan 5) faktor-faktor pendukung dan penghambat untuk meningkatkan citra sekolah.

Kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari aspek teoretis dan praktis. Secara teoretis: 1) untuk memberikan khasanah ilmu administrasi dalam bidang manajemen hubungan masyarakat di lembaga pendidikan dalam rangka meningkatkan citra sekolah; dan 2) memberikan pemahaman mendalam tentang peranan manajemen hubungan masyarakat dalam rangka meningkatkan citra sekolah. Secara praktis, yaitu: 1) penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat praktis bagi praktik pengelolaan manajemen hubungan masyarakat di sekolah; 2) memberikan masukan bagi sekolah untuk meoptimalkan manajemen hubungan masyarakat dalam rangka meningkatkan citra sekolah; 3) sebagai bahan penelitian lebih lanjut atau referensi yang ada hubungannya dengan masalah manajemen hubungan masyarakat dalam rangka meningkatkan citra sekolah.

## METODE

Rancangan penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Karena penelitian yang penulis te...

dengan bidang ilmu sosial dan perilaku manusia. Selain itu metode ini juga sesuai dengan kehendak penulis untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui. Ciri dari metode kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk deskripsi yang berupa teks naratif, kata-kata, ungkapan, pendapat, gagasan yang dikumpulkan oleh peneliti dari beberapa sumber sesuai dengan teknik atau cara pengumpulan data. Kemudian, data dikelompokkan berdasarkan kebutuhan dengan pendekatan interpretatif terhadap subjek selanjutnya dianalisis. Tujuan pengelompokan data untuk membuat sistematisa serta menyederhanakan data yang beragam menjadi satu kesatuan sesuai dengan harapan dalam tahapan analisis. Untuk keakuratan data, penelitian ini ditunjang dengan metode kuantitatif dengan teknik penyajian formal dalam bentuk tabel, dan gambar desain.

Berdasarkan pada masalah yang diajukan dalam penelitian ini, maka rancangan penelitian yang penulis laksanakan adalah dengan menggunakan penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Dalam hubungan dengan riset kualitatif yang memusatkan pada deskriptif. Data yang dikumpulkan berwujud kata-kata dalam kalimat atau gambar yang mempunyai arti lebih dari sekedar angka atau jumlah, berisi catatan yang menggambarkan situasi sebenarnya guna mendukung penyajian data. Penelitian ini berusaha menggali untuk menemukan fakta-fakta dan menyelami pelaksanaan manajemen Hubungan Masyarakat dalam rangka meningkatkan citra sekolah.

Teknik pengumpulan data kualitatif merupakan pengumpulan data yang datanya bersifat deskriptif. Maksudnya adalah data berupa gejala-gejala yang di kategorikan ataupun dalam bentuk lainnya seperti foto, dokumen, artefak, dan catatan-catatan lapangan saat penelitian dilaksanakan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penulis tertarik melakukan observasi di SMA Negeri 5 Lubuklinggau. Observasi sebagai suatu cara untuk memperoleh data, dalam hal ini penulis terjun langsung ke lokasi objek penelitian, yakni melihat bagaimana kegiatan manajemen Hubungan Masyarakat dalam

meningkatkan citra sekolah di SMA Negeri 5 Lubuklinggau. Kemudian, penulis menemui, kepala sekolah, waka Hubungan Masyarakat dan staf waka Hubungan Masyarakat serta birokrasi yang terkait untuk mencari informasi bagaimana tanggapan mengenai manajemen Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah dan bagaimana pula sikap serta solusinya. Dalam kegiatan observasi, peneliti langsung ke bagian Hubungan Masyarakat SMA Negeri 5 Lubuklinggau. Kemudian dilakukan juga sedikit dialog dua arah, terutama yang berkaitan dengan permasalahan manajemen Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah. Dalam hal ini penulis ingin memperoleh informasi mengenai strategi manajemen Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah.

Wawancara mendalam penulis lakukan terhadap kepala sekolah, waka Hubungan Masyarakat dan beberapa orang staf Hubungan Masyarakat dalam kerangka manajemen Hubungan Masyarakat di SMA Negeri 5 Lubuklinggau. Sebelum melakukan wawancara di lapangan, penulis mempersiapkan daftar pertanyaan. Tentunya pertanyaan-pertanyaan yang penulis buat sangat erat kaitan dengan permasalahan.

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh penulis adalah dari arsip manajemen Waka Hubungan Masyarakat dan kegiatan-kegiatan manajemen Hubungan Masyarakat dalam mempromosikan sekolah. Tentunya dokumen yang akan penulis tampilkan itu sangat erat kaitannya dengan usaha meningkatkan citra sekolah pada SMA Negeri 5 Lubuklinggau.

Dalam penelitian kualitatif ini penulis sendiri menjadi instrumen atau alat penelitian, seperti yang ditulis Nasution (2005: 59). Yang menyatakan sebagai berikut: "Dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama". Alasannya adalah segala sesuatunya belum mempunyai bentuknya yang pasti. Oleh karena itu, penulis sebagai instrumen harus divalidasi, seberapa jauh penulis siap melakukan penelitian dengan menggunakan teknik wawancara mendalam. Dalam kegiatan penelitian, peneliti menggunakan pedoman wawancara, yaitu berupa daftar pertanyaan terbuka (*interview guide*). Daftar pertanyaan itu sendiri telah melalui tahapan kisi-kisi instrumen penelitian.

Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diu

deskriptif. Menurut Moleong (2001:103), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Bungin (2003:70), yaitu sebagai berikut: 1) Pengumpulan Data (*Data Collection*) Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi. 2) Reduksi Data (*Data Reduction*) Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan. 3) *Display Data*, yaitu pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan. 4) Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*). Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perencanaan Hubungan Masyarakat

Pada proses perencanaan humas sekolah, semua pihak pengelola sekolah merencanakan program kerja atau kegiatan sekolah yang akan dilaksanakan. Sebelum merencanakan sebuah program kegiatan, sekolah telah mempunyai tujuan yang baik dan jelas. Semua program kegiatan sekolah selalu mempunyai tujuan yang berhubungan dengan semua aspek peningkatan. Dan segala perencanaan program kegiatan di sekolah berhubungan dengan humas sekolah. Kegiatan humas sekolah bertujuan untuk promosi sekolah dan peningkatan citra sekolah. Semua perencanaan kegiatan humas sekolah direncanakan dengan memperhatikan anggaran dan memperhatikan faktor pendukung maupun

faktor penghambat kegiatan. Dengan adanya perencanaan yang baik dan rinci akan mempermudah pelaksanaan dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan temuan penelitian di SMA negeri 5 Lubuklinggau menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan humas melibatkan semua pengelola sekolah. (2) Kegiatan perencanaan humas dilaksanakan melalui rapat program tahunan dan perencanaan humas dalam kegiatan sekolah adalah mengagendakan semua pelaksanaan humas. (3) Dalam program kehumasan terdapat beberapa program yang bekerjasama dengan orangtua wali murid maupun masyarakat.

Jadi kesimpulannya dari perencanaan humas ini adalah dalam melaksanakan kegiatan humas tentunya harus ada perencanaan yang baik dan perencanaan yang secara rinci untuk dapat melaksanakan humas sesuai tujuan.

Karakteristik perencanaan humas ini sejalan dengan yang ditemukan dalam penelitian ini, seperti apa yang dikemukakan oleh Nasution (2010:11) 'Fungsi pokok manajemen humas meliputi fungsi perencanaan, yaitu meliputi kegiatan menetapkan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, berapa orang yang diperlukan, dan berapa jumlah biaya'.

### Pengorganisasian Hubungan Masyarakat

Pengorganisasian humas pada SMA negeri 5 Lubuklinggau pada dasarnya telah dilakukan sesuai dengan pembagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing. Semua komponen sekolah sudah melaksanakan hubungan sekolah dengan masyarakat. Dari pantauan penulis, tugas-tugas mereka sudah ditata, sehingga penyelenggaraan hubungan sekolah dengan masyarakat dapat berjalan efektif dan efisien.

Pengorganisasian diartikan sebagai kegiatan membagi tugas-tugas kepada orang lain yang terlibat dalam lembaga pendidikan. Fungsi pengorganisasian bertujuan untuk menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas sesuai dengan prinsip manajemen pendidikan. Fungsi pengorganisasian meliputi pembagian tugas kepada masing-masing pihak, membentuk bagian, mendelegasikan, menetapkan wewenang dan tanggungjawab, sistem komunikasi, serta mengkoordinir kerja setiap karyawan.

Pengorganisasian dapat pula dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta menetapkan tugas, fungsi, wewenang

Adapun prinsip-prinsip pengorganisasian menurut Purwanto (1995) meliputi: 1) Memiliki tujuan yang jelas; 2) Ada kesatuan tujuan tindakan dan pikiran; 3) Ada keseimbangan antara wewenang dan tanggungjawab; 4) Pembagian tugas sesuai dengan kemampuan, keahlian dan bakat masing-masing, sehingga dapat menimbulkan kerja sama yang harmonis dan kooperatif; 5) Bersifat permanen, trstruktur sesuai dengan kebutuhan, koordinasi, pengawasan dan pengendalian; 6) Ada jaminan keamanan bagi anggota; serta. 7) Ada tanggungjawab serta tatakerja yang jelas dalm struktur organisasi

Jadi pengorganisasian humas pada dasarnya semua komponen sekolah adalah pelaksana hubungan sekolah dengan masyarakat, oleh karena itu, tugas dan fungsi mereka perlu ditata, sehingga penyelenggaraan sekolah dengan masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

#### **Pelaksanaan Hubungan Masyarakat**

Pelaksanaan humas di SMA Negeri 5 Lubuklinggau untuk meningkatkan citra sekolah dilakukan setelah perencanaan telah dilakukan. Pelaksanakan juga melibatkan semua pengelola sekolah seperti kepala sekolah, waka kurikulum, waka kesiswaan, kanit humas, Pembina ekstrakurikuler, BK serta pihak pembantu dan pendukung kegiatan sekolah. Dalam Perencanaan kegiatan yang dilaksanakan adalah kegiatan yang sudah disetujui oleh kepala sekolah dan tersediannya anggaran yang telah direncanakan pada rapat tahunan program. Selanjutnya ada juga pelaksanaan kegiatan humas yang sesuai dengan tugas jadi dilaksanakan setiap harinya secara operasional.

Dan pelaksanaan kegiatan humas juga akan melibatkan atau mengikutsertakan wali murid ataupun masyarakat dalam pelaksanaannya. Berdasarkan temuan penelitian di SMA Negeri 5 Lubuklinggau menunjukkan bahwa: (1) Pelaksanaan humas sesuai perencanaan akan meningkatkan citra sekolah. (2) Tugas humas menginformasikan segala kegiatan di sekolah untuk dapat diketahui masyarakat agar dapat berpartisipasi, (3) Kegiatan sekolah membutuhkan partisipasi masyarakat.

Pada tahap pelaksanaan ini, humas melaksanakan kegiatan yang telah dipersiapkan atau direncanakan sebelumnya dan diusahakan dapat terlaksana. Pesan hendaknya disampaikan dengan baik, baik menggunakan media atau tidak.

Demikian waktu, tempat, atau sarana penunjang yang ada harus dimanfaatkan dengan efektif dan efisien. Dan sesuai juga dengan pendapat Cutlip, Center dan Broom (Effendy, 2002:102) yang menjelaskan: “komunikasi, interpretasi dan kegiatan mengkomunikasikan gagasan dari lembaga kepada publik serta kegiatan pengkomunikasian informasi, gagasan dan opini dari publik kepada lembaga, dengan upaya yang sungguh-sungguh untuk membina kepentingan bersama demi tercapainya kesesuaian yang harmonis antara lembaga dengan komunitas.

Dengan kata lain bahwa dalam pelaksanaan humas sekolah adalah komunikasi dan kerjasama dengan orang tua wali murid atau masyarakat. Komunikasi dan kerjasama ini sangat penting dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan. Karena dengan komunikasi dan informasi akan dapat menjalin hubungan yang harmonis serta menciptakan kesan dan citra positif sekolah.

Hasil temuan penelitian yang lain adalah (4) Menggunakan media humas sebagai penyampaian informasi yaitu majalah, website dan lainnya. Media dan alat kegiatan humas pendidikan di sekolah yang bersifat visual (indra penglihat): (a)Pameran (display), (b) Foto peristiwa penting, (c) bulletin. Di SMA Negeri 5 Lubuklinggau menggunakan media dan alat humas seperti majalah sekolah, rapat, website, baliho, papan pengumuman, koran dan media televisi lokal. Melalui media-media tersebut SMA Negeri 5 Lubuklinggau dapat secara langsung atau tidak langsung memperkenalkan karakteristik sekolah dan setiap kegiatan sekolah akan mendapat partisipasi dan dukungan orang tua dan masyarakat sekitar.

Berdasarkan temuan penelitian, penulis berpendapat pelaksanaan humas kedepan dilakukan dengan a) melibatkan dan mengikutsertakan partisipasi orang tua, masyarakat dan lembaga pendidikan lain untuk dapat menjalin kerjasama kegiatan maupun kerjasama pendidikan melalui informasi dan komunikasi humas sekolah, b) Menciptakan komunikasi dan hubungan yang baik dengan orang tua melalui program sekolah, menciptakan hubungan dan kerjasama baik dengan lembaga pendidikan lain dengan mengadakan kegiatan bersama yang saling membantu dan bermanfaat bagi semua pihak, c) Menggunakan media humas yang mudah diterima dan mudah di akses oleh semua kalangan termasuk orang tua wali murid, serta



memperbaharui informasi secara berkala dalam waktu tertentu.

### Monitoring dan Evaluasi Humas

Evaluasi dan monitoring Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Citra Sekolah di SMA Negeri 5 Lubuklinggau Kegiatan setelah pelaksanaan adalah kegiatan evaluasi. Evaluasi bertujuan mengoreksi, melihat ulang, kegiatan humas yang sudah terlaksana dengan baik sesuai rencana apa kurang maksimal. Dalam kegiatan evaluasi ini akan dapat mengetahui hambatan-hambatan, kendala, dan kekurangan yang terjadi dalam proses pelaksanaan kegiatan humas. Dan dalam evaluasi ini nantinya akan dijadikan tolak ukur keberhasilan pelaksanaan kegiatan dan akan diberikan masukan-masukan saat evaluasi pada rapat setelah kegiatan pelaksanaan selesai.

Berdasarkan temuan penelitian di SMA Negeri 5 Lubuklinggau menunjukkan bahwa: (a) Evaluasi sesuai standart pelayanan humas, Standart pelayanan tentang humas yaitu pelayannan tamu dan pelayanan komplain. (b) Evaluasi dilakukan oleh pihak eksternal sekolah dari tim audit Jakarta dan pihak internal sekolah. (c) Evaluasi dilakukan secara rutin dalam periode tertentu. Seperti yang dikemukakan oleh Effendy (2002:103) bahwa dalam evaluasi atau penilaian adalah berfungsi mengkaji pelaksanaan suatu rencana yang terdiri atas program-program yang dalam penyusunannya ditunjang oleh hasil penelitian yang dilakukan secara seksama dan didalam evaluasi dilakukan telaah terhadap faktor-faktor penghambat dalam perencanaan atau dalam proses pelaksanaannya. Sedangkan Johnson (Nasution, 2010:14) mengemukakan bahwa evaluasi merupakan fungsi sistem yang melakukan penyesuaian terhadap rencana, mengusahakan agar penyimpangan-penyimpangan tujuan sistem hanya dalam batas-batas yang dapat ditoleransi. Hasil temua penelitian yang lain adalah: (d) Setiap tamu yang datang di minta memberikan feedback untuk masukan kinerja humas, (e) Evaluasi humas oleh kepala sekolah akan diberikan arahan dan masukan kepada pengurus humas sekolah. Dalam melakukan evaluasi pencapaian maksud dan tujuan kegiatan humas yang dilaksanakan, menjadi tolak ukur yang digunakan ialah rumusan tujuan yang telah dibuat pada tahap persiapan, apabila terdapat penyimpangan tujuan humas akan ada masukan dan apabila tidak terjadi penyimpangan bisa dikatakan berhasil.

Menurut pendapat penulis dalam evaluasi ini yang akan dilaksanakan lagi kedepan adalah melakukan hal (a)Evaluasi dari eksternal secara detail dan rinci, (b) Evaluasi akan diberikan masukan-masukan secara langsung dan tepat oleh kepala sekolah tentang berjalannya kegiatan humas sekolah, (c)Setiap tamu yang datang ke SMA Negeri 5 akan memberikan masukan, kritik dan saran untuk kinerja yang baik, (d) Pelaksanaan sebelumnya akan dijadikan pengalaman dalam melaksanakan kegiatan sekolah berikutnya.

### Faktor Pendukung dan Penghambat Humas

Kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat bisa berjalan baik apabila di dukung oleh beberapa faktor yakni: 1) Adanya program dan perencanaan yang sistematis. 2) Tersedia basis dokumentasi yang lengkap. 3) Tersedia tenaga ahli, terampil dan alat sarana serta dana yang memadai. 4) Kondisi organisasi sekolah yang memungkinkan untuk meningkatkan kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat

Kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat bisa berjalan baik apabila di dukung oleh beberapa faktor yakni: 1) Adanya program dan perencanaan yang sistematis. 2) Tersedia basis dokumentasi yang lengkap. 3) Tersedia tenaga ahli, terampil dan alat sarana serta dana yang memadai. 4) Kondisi organisasi sekolah yang memungkinkan untuk meningkatkan kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat.

Ada beberapa faktor-faktor penghambatan humas dalam peningkatan citra sekolah oleh humas SMA Negeri 5 Lubuklinggau, beberapa hambatan yang terjadi adalah sebagai berikut: a). Adanya keterbatasan sarana dan prasarana penunjang kegiatan sekolah. Hal ini berdampak pada pengembangan strategi yang dapat dilakukan humas sekolah. Hambatan ini terjadi karena faktor motivasi yang membentuk opini seseorang mengenai hal tertentu sehingga komunikasi yang terjalin tidak tersampaikan dengan baik dan mempengaruhi pesan yang diangkap oleh seseorang. b) Efektifitas kinerja humas kurang optimal sehingga kinerja humas belum terlalu berdampak langsung pada sekolah. Pada akhirnya berdampak pada strategi yang digunakan saat ini belum maksimal. Hambatan mengenai prasangka terhadap sesuatu. Dapat memicu terjadi tindak lanjut yang tidak diharapkan. Karena penilaian tercampur kepentingan pribadi. c). Pengelolaan website resmi sekolah belum optimal karena tidak

dilibatkannya tenaga profesional dalam merancang dan mengelola website sekolah.

Saran dan kritik merupakan pembuktian pemikiran seseorang. Bila saran dan kritik yang membangun tidak mendapat respon dapat terjadi hambatan faktor motivasi dan prasangka. Karena menilai kinerja seseorang berdasar takaran pribadi dan berniat menggunakan pendapat diri sendiri demi kemajuan organisasi. d). Hambatan lainnya berasal dari luar sekolah menyangkut pendanaan yang dikeluarkan sekolah bila mengundang media massa meliputi kegiatan sekolah, sementara belum ada alokasi dana. Pendanaan merupakan faktor yang paling krusial. Masalah dana kerap terbentur faktor prasangka dan motivasi. Sebab, wawasan seseorang mengenai keuangan berbeda-beda dan prioritas pengadaan menurut tiap orang berbeda. e). Ada oknum yang menilai sekolah tidak perlu mensosialisasikan penghargaan maupun informasi terkini karena masyarakat juga akan mengetahuinya lewat media massa yang meliputi ke sekolah

Hambatan dalam pelaksanaan strategi yang dilakukan humas dalam meningkatkan reputasi sekolah. Di dalam penyampaian sesuatu pesan seringkali timbul salah pengertian, sehingga dengan demikian terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Faktor-faktor yang dapat menghambat dan merugikan suatu aktivitas itu diantaranya adalah: a). Faktor Motivasi, b). Faktor *Prejudice* atau prasangka, c). Faktor Semantik, d). *Noise-factor*. Disamping faktor-faktor tersebut diatas, komunikasi dapat terhambat dikacaukan oleh tindakan-tindakan yang dilahirkan dengan sengaja. Misalnya seseorang tidak mau menerima isi komunikasi karena tidak suka, baik terhadap komunikatornya maupun tentang isinya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai manajemen humas dalam meningkatkan citra sekolah pada SMA Negeri 5 Lubuklinggau. sebagai berikut:

Perencanaan humas di SMA Negeri 5 Lubuklinggau dalam usaha meningkatkan citra sekolah sudah dilaksanakan. Jembatan komunikasi yang menghubungkan antara pihak sekolah dengan publik dalam hal ini SMA Negeri 5 Lubuklinggau dengan publik, Mengelola opini negatif yang berkembang yang merusak citra SMA Negeri 5 Lubuklinggau.

Humas sudah mempunyai tujuan, program strategi dalam meningkatkan citra sekolah. Kegiatan humas sekolah bertujuan untuk promosi sekolah dan peningkatan citra sekolah. Semua perencanaan kegiatan humas sekolah direncanakan dengan memperhatikan anggaran dan memperhatikan faktor pendukung maupun faktor penghambat kegiatan. Dengan adanya perencanaan yang baik dan rinci akan mempermudah pelaksanaan dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Pengorganisasian humas dalam meningkatkan citra sekolah telah dilakukan dengan pembagian tugas dan tanggungjawab terhadap warga sekolah. dan selalu melakukan koordinasi dengan warga sekolah dan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan humas.

Pelaksanaan humas yang tetuang dalam program kerja humas yang bersinergi dengan program sekolah dalam usaha meningkatkan sekolah telah dilakukan. Media yang digunakan humas SMA Negeri 5 Lubuklinggau dalam publikasi yaitu Media internal meliputi papan informasi, papan foto, kotak saran, bulletin sekolah wikarya, spanduk, pertemuan secara langsung/ tatap muka .Media eksternal meliputi media elektronik: televisi, radio, updating webMedia cetak: surat kabar (Linggau Pos, Musirawas Pos, Pat pitulai Pos, Sumatra Ekspres dan sriwijaya pos), brosur, leaflet.

Monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan program humas SMA Negeri 5 Lubuklinggau telah dilakukan baik oleh warga sekolah maupun oleh masyarakat yang terhimpun dalam komite sekolah. pelaksanaan monitoring dan evaluasi humas dilakukan setiap kegiatan dilakukan dan merekomendasikan hasil Monitoring dan evaluasi untuk perbaikan ke depan.

Faktor-faktor yang menghambat Humas di SMA Negeri 5 Lubuklinggau dalam usaha meningkatkan citra sekolah yaitu Hambatan intern yang menghambat SMA Negeri 5 Lubuklinggau dalam meningkatkan citra sekolah yaitu Faktor Sumber Daya Manusia (SDM), yang meliputi:Komponen sekolah (kepala sekolah, guru, karyawan, siswa) ada yang tidak kompak dan tidak sejalan dalam mendukung adanya suatu program baru di sekolah, Kurang optimalnya pelayanan terhadap siswa dan publik, Kurangnya personil humas dan personil humas sering berganti dengan seiring pergantian wakil kepala sekolah, Kurangnya kesadaran guru dan karyawan untuk lebih berprestasi. Hambatan Ekstern meliputi Faktor Persaingan dengan sekolah lain dan Faktor k

yang berbeda-beda. Faktor kebutuhan stakeholder yang berbeda-beda, yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan secara maksimal terhadap publik, sehingga publik dapat merasa puas terhadap pelayanan pihak SMA Negeri 5 Lubuklinggau dan kebutuhannya terpenuhi.

### Saran

Berdasarkan pada simpulan dan serta temuan studi dilapangan, maka peneliti memberikan saran, sebagai berikut:

Kepala Sekolah SMA Negeri 5 Lubuklinggau diharapkan memberikan pengawasan, pengarahan dan bimbingan kepada wakil kepala sekolah bagian humas mengenai kegiatan manajemen hubungan masyarakat, khususnya dalam perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan, dan evaluasi kehumasan. Karena kegiatan kehumasan ini berperan penting untuk kemajuan SMA Negeri 5 Lubuklinggau dalam peningkatan pencitraan masyarakat. Untuk evaluasi hendaknya dilakukan setiap kegiatan sekolah telah dilaksanakan.

Wakil kepala sekolah bagian humas dalam manajemen khususnya manajemen humas hendaklah menganalisis faktor-faktor yang akan menghambat suatu kegiatan, sehingga faktor penghambat keberhasilan suatu program dapat diminimalkan dan nantinya program tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar. Selain itu, program-program yang direncanakan supaya lebih banyak dan bervariasi, agar masyarakat dapat lebih mengenal SMA Negeri 5 Lubuklinggau. Komite sekolah diharapkan berperan dan membantu secara aktif dalam kegiatan kehumasan sekolah dan selalu memberikan masukan-masukan serta saran-saran yang membangun untuk pelaksanaan program

kegiatan sekolah di SMA Negeri 5 Lubuklinggau sehingga program tersebut akan lebih baik.

Untuk peneliti lain diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan informasi untuk mengembangkan dan melaksanakan penelitian sejenis dalam bidang manajemen hubungan masyarakat di sekolah, sehingga dapat menambah wawasan tentang manajemen hubungan masyarakat dan sekolah.

### DAFTAR RUJUKAN

- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis keArah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Efendi, Uchana, Onang. 2009. *Human Relations dan Publik Relation*. Bandung: Mandar Maju
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nasution, Zulkarnain. 2006. *Manajemen Hubungan Masyarakat di Lembaga Pendidikan*. Malang: UMM press.
- Purwanto, M. Ngalm. 1995. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sagala, H. Syaiful. 2000. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Soetjipto dan Rafli Kosasi. 2004. *Profesi Keguruan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: BumiAksara